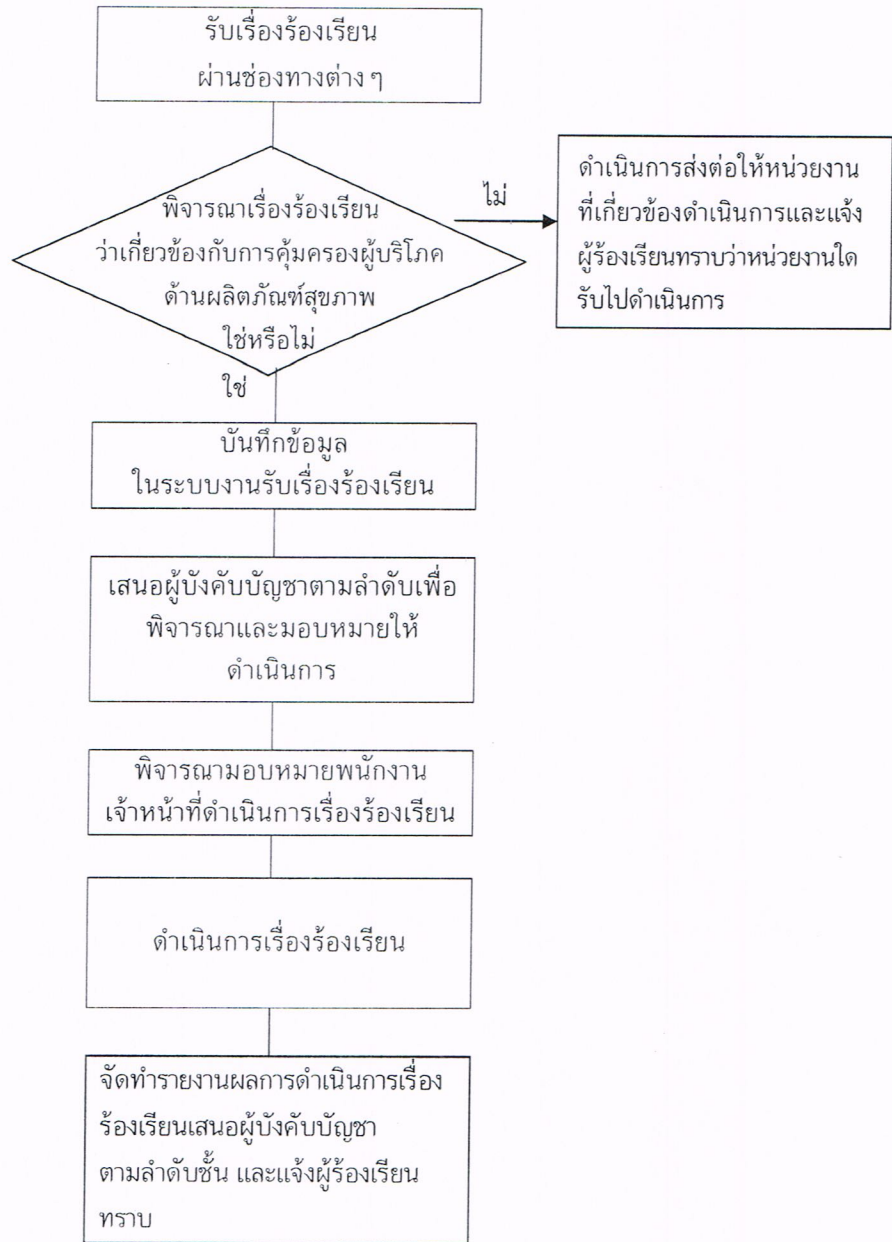
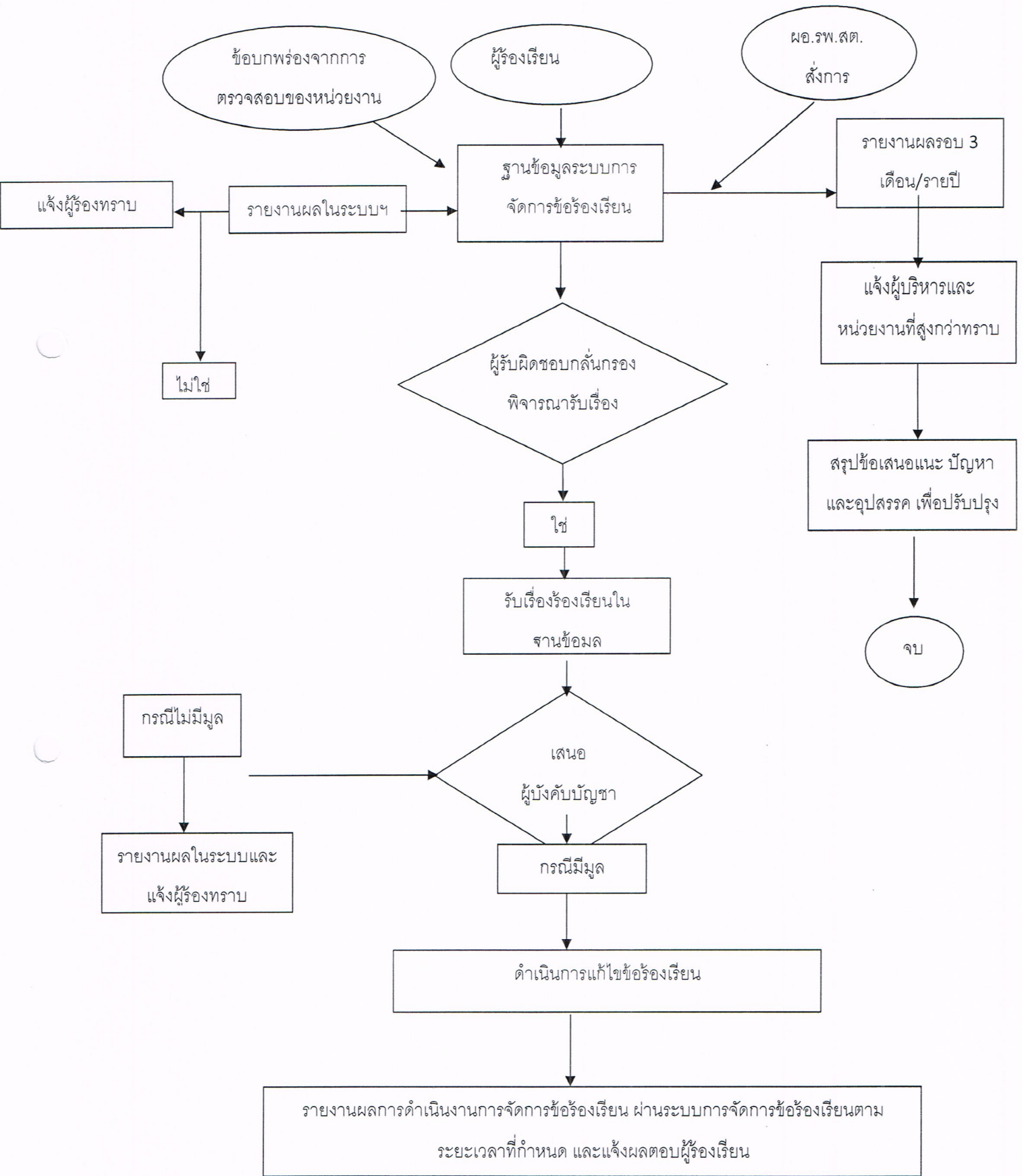




5.5.7 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ



แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, จดหมาย/หนังสือ (ร้องเรียน), เว็บไซต์, มาด้วยตนเอง, อีเมล เป็นต้น จากนั้นพิจารณาข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนตามหลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

2. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือไม่ดังนี้

2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงช่องทางการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ดำเนินการตามขั้นตอน ในข้อ 3 - 6 ตามลำดับ

3. ผู้รับเรื่องทำการบันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน โดยรายละเอียดในการสอบถามผู้ร้องเรียนและบันทึก ได้แก่

- วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน
- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ เพศ อาชีพ อายุที่อยู่ หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับให้ครบถ้วน เพื่อความสะดวกในการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

- รายละเอียดของวันเวลาที่เกิดเหตุเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุ ความเสียหาย มูลเหตุและปัจจัยอย่างไรที่อาจทำให้เกิดผลต่อผู้บริโภคหรือสิ่งแวดล้อมอย่างไร สาเหตุของการร้องเรียน

- สถานที่เกิดเหตุให้ระบุชื่อสถานที่ เลขที่ ซอย หมู่บ้าน ถนนแขวง/ตำบล เขต/อำเภอ หมายเลขโทรศัพท์สถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบลักษณะของสถานที่ ชื่อเจ้าของสถานที่ หากเป็นที่พักอาศัย มิได้ประกอบกิจการที่เปิดเผย ให้ระบุไว้ด้วย ข้อมูลการได้รับอนุญาตของสถานประกอบการนั้น (ถ้ามี) หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่ต้องการแจ้งรวมถึงแผนที่แสดงเส้นทางไปยังสถานที่ที่ถูกร้องเรียน

- รายชื่อและจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง
- รายละเอียด ผลิตภัณฑ์ที่ร้องเรียน เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทผลิตภัณฑ์ เครื่องหมายการค้า ตรายของผลิตภัณฑ์ รุ่นการผลิต (Lot.No.) ชื่อที่อยู่ของผู้ผลิต/ผู้นำเข้า/ผู้จำหน่ายแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ และวันเดือนปีที่ได้รับมา เช่น ชื่อมา/ได้รับแจกมาเมื่อวันที่.....โดยให้ระบุความผิดปกติของผลิตภัณฑ์ (เช่น ไม่มีเลขทะเบียน มีสิ่งแปลกปลอมในผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งผิดปกติอื่น ๆ ฉลาก ผลิตภัณฑ์นั้น มีฉลากหรือไม่ หรือมีฉลากที่มีข้อความอันน่าสงสัย

- ร้องเรียนโฆษณาให้ระบุประเภทของสื่อ เช่น - สื่อหนังสือ ฉบับวันที่ ชื่อคอลัมน์ เขียนโดยใคร เลขที่หน้า.....สื่อทางวิทยุ เช่น คลื่นความถี่ ผู้จัดการ เวลาที่ออกอากาศ ระบุข้อความโฆษณาอันน่าสงสัย

- พยานหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนเช่นตัวอย่าง ยา อาหารเสริม เครื่องสำอาง เป็นต้น

4. เสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้พิจารณา

5. ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

6. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยสืบสวนวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยอาจประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด/อำเภอ เพื่อร่วมดำเนินการและ/หรือ วางแผนร่วมดำเนินการแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ อาจจะมีการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น อัย. หรือหน่วยงานด้านการปราบปราม

เช่น ตำรวจ เจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่จากหน่วยงาน DSI เป็นต้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบสถานที่ การยึด การอายัด เก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ (ถ้ามี) บันทึกภาพและบันทึกหลักฐานในส่วนที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปประมวลหลักฐานประกอบการดำเนินคดี หรือส่งมอบพยานหลักฐานให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

7. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการต่อไป

5.5.8 หน่วยงานรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

(ตัวอย่าง) เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. ได้รับอันตรายจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้คำแนะนำหรือข้อควรระวัง	1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สายด่วนอย. 1556 และ โทรศัพท์ 0 2590 7354-5 อีเมล 1556@fda.moph.go.th 2. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด
2. พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารยาเครื่องสำอางวัตถุอันตรายที่ใช้ใน บ้านเรือนและเครื่องมือแพทย์ที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค	
3. พบโฆษณาโอ้อวดหลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สุขภาพ	
4. พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เห็นชัดเจนเช่น ไม่แสดงฉลากภาษาไทยแสดงฉลากไม่ครบถ้วน	
5. พบการผลิตนำเข้าหรือขายยาและวัตถุเสพติดโดยไม่ได้รับอนุญาต	
6. พบการผลิตนำเข้าหรือขายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอมผิดมาตรฐานไม่ ปลอดภัยในการใช้	
7. พบการผลิตหรือขายผลิตภัณฑ์ห้ามหรือมีสารห้ามใช้เช่น ยาชุดครีมทาผ้าที่มีไฮโดรควิโนนหรืออาหารผสมบอแรกซ์อาหารทะเล แช่ฟอร์มาลีน เป็นต้น	
8. พบเห็นการขายตรงสินค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โทรศัพท์ 1166, 044-243798
9. สินค้าราคาแพง (ในที่นี้รวมถึงราคาของผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วย)	กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ โทรศัพท์ 1569 พาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัด
10. พบแพทย์ไม่มีจรรยาบรรณหลอกลวงทำให้คนไข้ได้รับอันตราย แพทย์สั่งจ่ายยาผิดประเภทไม่ตรงกับโรคที่เป็น	แพทยสภาโทรศัพท์ 0 2590 1881 และ 0 2590 1886
11. สงสัยว่าคลินิกที่ให้การรักษาคือคลินิกเถื่อนไม่ได้รับอนุญาต	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทรศัพท์ 02 590 1337-8

หมายเหตุ ตัวอย่างแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ แสดงดังภาคผนวก